Publicación en la página WEB

- **¿Qué es?**

El servicio de "Seguro Contra pérdida de Documentos", funciona como una suscripción con cobro recurrente mensual. Este servicio le permitirá al usuario amparar sus principales documentos por un periodo de un mes, el cual se va extendiendo a medida que se va realizando el cobro mensual. El seguro cubrirá hasta $250.000 en caso de la pérdida o hurto de los documentos asegurados.

- **¿Para qué sirve?**

Permite al usuario Tigo asegurar sus documentos principales hasta por $250.000. Los documentos que cubre este seguro son:

- Pase de Conducción.
- Cédula.
- Libreta Militar.
- Carné de la EPS.
- Carné de la Caja de Compensación.
- costo de reposición de tarjetas débito y crédito (plásticos).

- **Características**
  - Fácil acceso, solo debes enviar un mensaje de texto con la letra M seguida de tu cédula al código 6776. Ej: M1234567.
  - Desde un mismo móvil un usuario podrá asegurar tantas cédulas como desee. Cada cédula registrada tendrá un cobro independiente.
  - Activación de Seguro con diferentes vigencias:
    - **Mensual** → Keyword: **M**#cedula (Ej: **M**1230000) → Precio $550 Mensuales.
  - Podrá activarse en combo con suscripciones de Texto y/o Grupos; es decir, podrá activarse el seguro contra pérdida de documentos al mismo tiempo con otros servicios Premium (c/u tendrá cobro independiente).
    - Para suscribirse de este modo el usuario solamente debe enviar su número de cédula, (Ej: 1234567) en tal caso quedará suscrito al servicio de Seguros con renovación Mensual y el Grupo o Suscripción de Celumania habilitado para ese día. El mensaje publicitario para esta inscripción será claro al explicar que de aceptar, el cliente quedará registrado en dos servicios diferentes.
  - El código corto para cualquier activación de servicio será 6776 de $0.0.
  - La suscripción mensual tiene un cobro de $550 por mes.

- Proceso de Cobro:
    - **Primer Cobro** → Luego de recibida la solicitud de suscripción del usuario, éste quedará registrado en la base de compradores y entrará en un proceso de Cobro constante en el que se intentará hacer el primer descuento y asignar la Vigencia del seguro, una vez realizada la suscripción el usuario recibirá un mensaje de confirmación del seguro.

- **Mensual** → Precio **$550** Mensuales. → Los intentos de Cobro inician 10 días antes de cumplirse la vigencia del seguro y van hasta 10 días después. De no efectuarse, el usuario será desactivado y recibirá un mensaje con la información del vencimiento.

- **Desactivación**

Para cancelar el servicio el usuario debe enviar la palabra SALIR seguida del número de cédula a la que se le cancelará el seguro. Por ejemplo SALIR1234567 (también se puede dejar espacio entre la palabra y el número).

- **Cancelar** → Palabra Clave: **SALIR**#cedula (Ej: **SALIR**1230000) → Precio $0.0

Si en el momento de la cancelación, el usuario aun tiene un seguro vigente, este seguirá aplicando hasta que caduque (Ver Condiciones y restricciones).

Un cliente podrá cancelar el servicio únicamente si la cancelación es solicitada desde el mismo móvil en el cual se efectuó la suscripción.

Nota: Los usuarios pueden enviar la palabra **AYUDA** al 6776 para ver las características del servicio, pueden enviar la palabra **INFO** al 6776 para ver las características del servicio activo o pueden enviar la palabra **CEDULAS** para ver las cédulas que tiene suscritas.

- **Condiciones y restricciones**

- La aseguradora que asume la responsabilidad de las reclamaciones del seguro de Documentos es ACE seguros.

- El usuario Tigo acepta los cobros que se generen luego de solicitar el servicio y no cancelarlo.

- Para realizar un reclamo en caso de pérdida de los documentos se debe llamar al teléfono **3910300 ext. 2084**, el cual corresponde a la línea de atención al cliente de la aseguradora ACE seguros e indicar el seguro que va a reclamar.

- El usuario debe enviar una palabra válida como mensaje de texto para poder activar el servicio. El servicio que se active depende del contenido enviado por el usuario. Si envía la palabra M seguido de la cedula activará el servicio para cobro mensual.

- La validación del número de cédula que se Realia al momento de la suscripción será estrictamente de tipo, es decir, solamente se verificará que sea numérica y se registrará en la base de datos. La adecuada redacción del número enviado es responsabilidad del usuario. Dentro de los mensajes que confirman los cobros se le indicará al usuario que número de cédula tiene asegurada.

- El usuario podrá consultar las cédulas aseguradas enviando la palabra **CEDULAS** como mensaje de texto al código 6776 sin ningún costo para el usuario, éste recibirá vía SMS las cédulas inscritas.

- Un mismo usuario (móvil) puede registrar varios números de cédula (ilimitados). Cada número inscrito generará un cobro de renovación diferente.

- El usuario sólo podrá hacer efectivo el seguro con la aseguradora ACE seguros, si el o los documentos perdidos corresponden al número de cédula registrado en el momento de la activación.

- Si el cobro de renovación no logra efectuarse el usuario será retirado del servicio y se le indicará mediante mensaje de texto.

- El usuario podrá hacer efectivo su seguro en máximo dos ocasiones durante de un mismo año.

- El operador puede variar el costo del seguro en el momento que lo considere pertinente y se le indicará a los usuarios vía mensaje de texto.

- Anualmente se realizará un incremento el costo del seguro correspondiente al IPC.

- Si el cliente adquirió el seguro en combo; es decir, se suscribió a algún grupo o suscripción de texto y al seguro contra perdida de documentos al mismo tiempo, los cobros serán independientes y la cancelación de cada servicio también.

- El seguro cubre los siguientes documentos, hasta un valor de $250.000:
    - Pase de Conducción.
    - Cédula, Libreta Militar.
    - Carné de la EPS.
    - Carné de la Caja de Compensación.
    - Costo de reposición de tarjetas débito y crédito (plásticos).

- Al hacer efectivo el seguro con la aseguradora ACE seguros:
    - Corresponde al usuario demostrar la pérdida o el hurto y el costo del mismo, para lo cual debe utilizar los medios probatorios correspondientes: Denuncio ante la autoridad competente y recibo del costo de reposición de los documentos.
    - El *Recibo del Costo de Reposición* hace referencia al documento que consta que el cliente pagó el valor por obtener el duplicado de su documento (consignación, recibo sellado, etc); con base en éste la aseguradora efectuará el reembolso.
    - El valor máximo que cubrirá la aseguradora será de $250.000.
    - Se debe tener en cuenta que solo se aceptarán 2 reclamaciones por año de vigencia del seguro.

- Si al cancelar el servicio el cliente tiene un período pago aun vigente, el seguro será válido hasta la fecha de caducidad incluso si el servicio ya no está activo.

- Para ver el contrato de usuario para este servicio por favor haz clic aquí para ver las condiciones que tiene la aseguradora ACE seguros para este servicio.

http://openspace.ace-ina.com/ACELA/General/Colombia/Clausulado%20Proteccion%20de%20documentos%2010_05_2010.pdf

1. Cómo hacer efectivo el seguro en caso de reclamo?

- La aseguradora que asume la responsabilidad de las reclamaciones del seguro de Documentos es ACE seguros.

- Para realizar un reclamo en caso de pérdida de los documentos se debe llamar al teléfono **3910300 ext. 2084**, el cual corresponde a la línea de atención al cliente de la aseguradora ACE seguros e indicar el seguro que va a reclamar.

- El usuario debe demostrar la pérdida o el hurto y el costo del mismo, para lo cual debe utilizar los medios probatorios correspondientes: Denuncio ante la autoridad competente y recibo del costo de reposición de los documentos.

- El *Recibo del Costo de Reposición* hace referencia al documento que consta que el cliente pagó el valor por obtener el duplicado de su documento (consignación, recibo sellado, etc); con base en éste la aseguradora efectuará el reembolso.

- Con respecto a la forma de desembolso, está se hará mediante transferencia bancaria o cheque (el cliente escoge la opción que quiera de estas dos) dentro de un plazo de 30 días a partir de la demostración de ocurrencia del siniestro (perdida o hurto)

- El valor máximo que cubrirá la aseguradora será de $250.000.

- **Preguntas frecuentes**

- **¿Cómo Adquiero el Servicio?**

  Debes enviar la palabra clave M seguido del numero de cédula que se va a asegurar.

  Mensual → Keyword: **M**#cedula (Ej: **M**1230000)

- **¿Cómo se notifica al usuario la activación del servicio?**

  Posterior a la aceptación por parte del usuario, se le enviará un mensaje de texto al usuario el cual variará en caso de que se le haya o no cobrado. En caso de Cobro se le informará la vigencia de su seguro a partir de ese momento.

- **¿Cómo hago para cancelar el servicio?**

  Para cancelar el servicio el usuario debe enviar la palabra SALIR seguida de su número de cédula al 6776, por ejemplo SALIR1230000 (también se puede dejar espacio entre la palabra y el número).

- **¿Cuánto me cuesta el servicio?**

  Mensual → Precio **$550** Mensuales

- **¿Cómo puedo obtener información del servicio?**

  Usuarios no Registrados → Pueden enviar AYUDA al 6776 para ver las características generales o ingresar a:

  http://openspace.aceina.com/ACELA/General/Colombia/MANUAL%20DE%20SERVICIO%20DE%20PROTECCION%20DE%20DOCUMENTOS.pdf

  Usuarios Suscritos →
  - Puede enviar INFO seguido del número de su cédula para ver las características y vigencias del servicio activo.
  - Puede enviar CEDULAS para confirmar que documentos tienen seguro comprado desde ese número de móvil.
  - Pueden ingresar a http://openspace.aceina.com/ACELA/General/Colombia/MANUAL%20DE%20SERVICIO%20DE%20PROTECCION%20DE%20DOCUMENTOS.pdf para ver las condiciones y restricciones generales del servicio.